

**KOLABORASI RISET  
DOSEN DAN MAHASISWA**

**PERAN MODERASI GENDER TERHADAP HUBUNGAN FAKTOR PRODUK,  
KEPUASAN DAN LOYALITAS PADA *SMARTPHONE* SAMSUNG**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian  
Program Pendidikan Sarjana  
Jurusan Manajemen



**OLEH:**

**RISKI PUTERA PERDANA**

**2015210064**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS  
SURABAYA  
2019**

**PERAN MODERASI GENDER TERHADAP HUBUNGAN  
FAKTOR PRODUK, KEPUASAN DAN LOYALITAS  
PADA SMARTPHONE SAMSUNG**

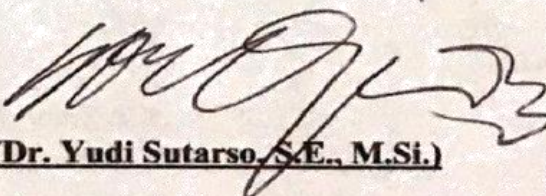
Diajukan Oleh :

**RISKI PUTERA PERDANA  
NIM 2015210064**

Skripsi ini telah dibimbing  
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 22 -08-2019



**(Dr. Yudi Sutarso, S.E., M.Si.)**



**SKRIPSI**

**PERAN MODERASI GENDER TERHADAP HUBUNGAN  
FAKTOR PRODUK, KEPUASAN DAN LOYALITAS  
PADA SMARTPHONE SAMSUNG**

Disusun Oleh

**RISKI PUTERA PERDANA**

**2015210064**

Dipertahankan di depan Tim Penguji  
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi  
pada tanggal 22-02-2019

Tim Penguji

**Ketua : Dra. Ec. Aniek Maschudah Ilfitriah, M.Si** .....

**Sekretaris : Dr. Yudi Sutarso, S.E., M.Si.** .....

**Anggota : Emma Julianti, S.E., MM.** .....



## PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Riski Putera Perdana  
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 18-Maret-1997  
N.I.M : 2015210064  
Program Studi : Manajemen  
Program Pendidikan : Sarjana  
Konsentrasi : Manajemen Keuangan  
Judul : Peran Moderasi Gender Terhadap Hubungan Faktor  
Produk, Kepuasan dan Loyalitas Pada *Smartphone*  
Samsung.

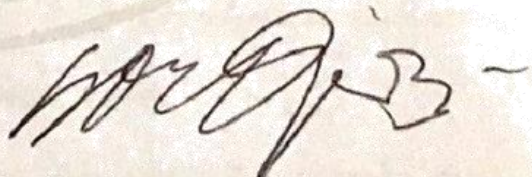
**Disetujui dan diterima baik oleh:**

Ketua Program Studi Sarjana Manajemen,  
Tanggal: - -2019

Dosen Pembimbing  
Tanggal: - -2019



**(Burhanudin, S.E., M.Si., Ph. D.)**



**(Dr. Yudi Sutarso, S.E., M.Si.)**

## MOTTO

"BEING NORMAL IS BORED"

## PERSEMBAHAN

Segala puji syukur bagi Allah SWT, oleh karena anugerah-Nya yang melimpah, kemurahan dan kasih setia yang besar akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini guna memenuhi salah satu persyaratan dalam mencapai Gelar Sarjana Manajemen di STIE Perbanas Surabaya. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, karena menyadari segala keterbatasan yang ada. Untuk itu demi sempurnanya skripsi ini, penulis sangat membutuhkan dukungan dan sumbangsih pikiran yang berupa kritik dan saran yang bersifat membangun.

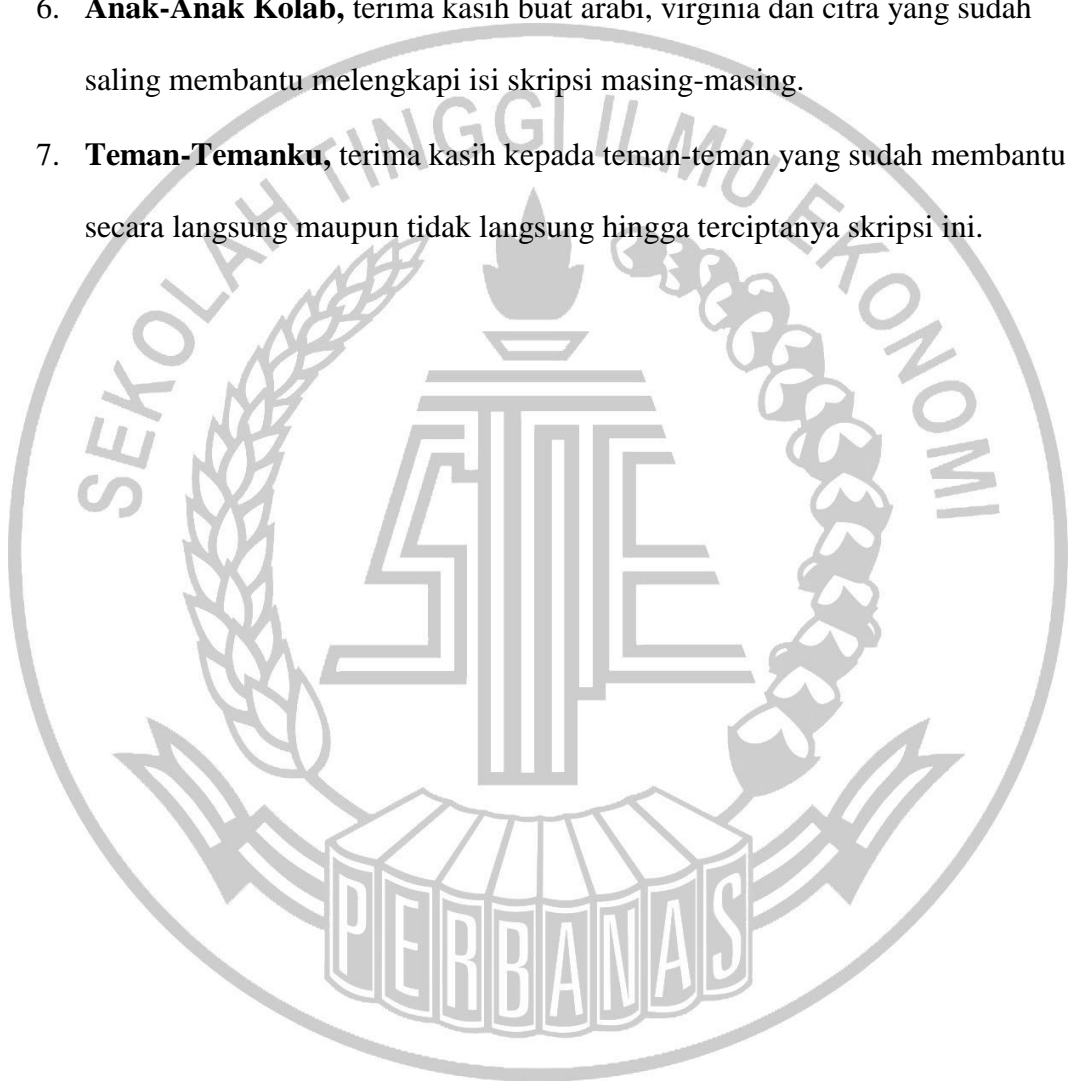
Dengan tersusunnya skripsi ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih sedalam-dalamnya kepada:

1. **Allah SWT**, karena telah memberikan rahmat, karunia dan ridho-Nya sehingga saya mampu menyelesaikan skripsi dengan baik.
2. **Kedua Orang Tua**, karena telah memberi doa, semangat dan dukungan penuh dalam proses pembuatan skripsi sampai sidang skripsi.
3. **Dr. Yudi Sutarso, S.E., M.Si.**, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing saya, selalu sabar membimbing saya, dan selalu memberi motivasi hingga dapat menyelesaikan studi strata satu di STIE Perbanas Surabaya dengan tepat waktu.
4. **Dian Ayu Prasiska**, terima kasih banyak atas semua dukunganmu untuk membuat aku tidak malas mengerjakan skripsi ini dan terima kasih atas

usahamu dan kesabaranmu dalam membantu menyelesaikan revisi skripsiku.

LOVE YOU SO MUCH!!

5. **Anissa Bellafitria**, terima kasih tidak membantu apapun tetapi namanya minta dicantumkan disini.
6. **Anak-Anak Kolab**, terima kasih buat arabi, virginia dan citra yang sudah saling membantu melengkapi isi skripsi masing-masing.
7. **Teman-Temanku**, terima kasih kepada teman-teman yang sudah membantu secara langsung maupun tidak langsung hingga terciptanya skripsi ini.



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nyalah sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul

**“PERAN MODERASI GENDER TERHADAP HUBUNGAN FAKTOR PRODUK, KEPUASAN DAN LOYALITAS PADA *SMARTPHONE SAMSUNG*”** dapat selesai tepat pada waktunya.

Pada kesempatan ini, peneliti hendak menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses pembuatan Skripsi ini, terima kasih diucapkan kepada:

1. Bapak Dr. Yudi Sutarso, SE., M.Si. selaku dosen pembimbing skripsi dan selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya.
2. Bapak Burhanudin, SE., M.Si., Ph.D. selaku Ketua Program Studi Sarjana Manajemen.
3. Bapak Dr. Drs. M. Najib Usman, MM. selaku dosen wali.
4. Dosen dan Civitas akademika STIE Perbanas Surabaya.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih memerlukan banyak pembenahan, oleh karena itu peneliti mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Surabaya, 08 Februari 2019

Peneliti

## DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN SIAP DIUJI .....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI .....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
ABSTRACT .....	xiv
ABSTRAK .....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	4
1.5 Sistematika Penulisan .....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu .....	7
2.2 Landasan Teori .....	15
2.3 Kerangka Penelitian .....	31
2.4 Hipotesis Penelitian .....	31
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Rancangan Penelitian .....	32
3.2 Batasan Penelitian .....	33
3.3 Identifikasi Variabel .....	33
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	33
3.5 Populasi, Sample, dan Teknik Pengambilan Sample .....	38
3.6 Instrumen Penelitian .....	40



3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data .....	43
3.8 Uji Validitas dan Reabilitas Instrumen Penelitian .....	45

#### BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

4.1 Gambaran Subyek Penelitian .....	48
4.2 Analisis Data .....	52
4.5 Pembahasan .....	76

#### BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan .....	81
5.2 Keterbatasan Penelitian .....	82
5.3 Saran .....	82

#### DAFTAR RUJUKAN

#### LAMPIRAN



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu dan Penelitian Sekarang	15
Tabel 3.1 Pengukuran Variabel	43
Tabel 3.2 Rumus Kelas Interval	44
Tabel 3.3 Kisi-Kisi Kuisioner	46
Tabel 4.1 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
Tabel 4.2 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia	55
Tabel 4.3 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pekerjaan	55
Tabel 4.4 Gambaran Responden Berdasarkan Lama Penggunaan	56
Tabel 4.5 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jumlah <i>smartphone</i> yang digunakan	57
Tabel 4.6 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Merek yang Paling Sering digunakan	57
Tabel 4.7 Roated Component Matrix	59
Tabel 4.8 Roated Componen Matrix	60
Tabel 4.9 Rentang Penilaian Variabel Penelitian	62
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Terhdap Variabel Faktor Fisik	63
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Terhdap Variabel Faktor Fisik 2	64
Tabel 4.12 Tanggapan Responden Terhdap Variabel Nonfisik	65
Tabel 4.13 Tanggapan Responden Terhdap Variabel Kepuasan	66
Tabel 4.14 Tanggapan Responden Terhdap Variabel Loyalitas	67
Tabel 4.15 Hasil Data Validitas Sampel Kecil	68
Tabel 4.16 Hasil Uji Validitas Sampel Besar	70
Tabel 4.17 Hasil Uji Reliabilitas Sampel Kecil	71
Tabel 4.18 Uji Reliabilitas Sampel Besar	73
Tabel 4.19 Tabel Uji <i>Convergent Validity</i>	74
Tabel 4.20 Uji Validitas Diskriminan	76
Tabel 4.21 Tabel Uji Reliabilitas Pada Variabel Laten	77
Tabel 4.22 Evaluasi <i>Goodness Of fit</i> Pada Model Persamaan Struktural	78

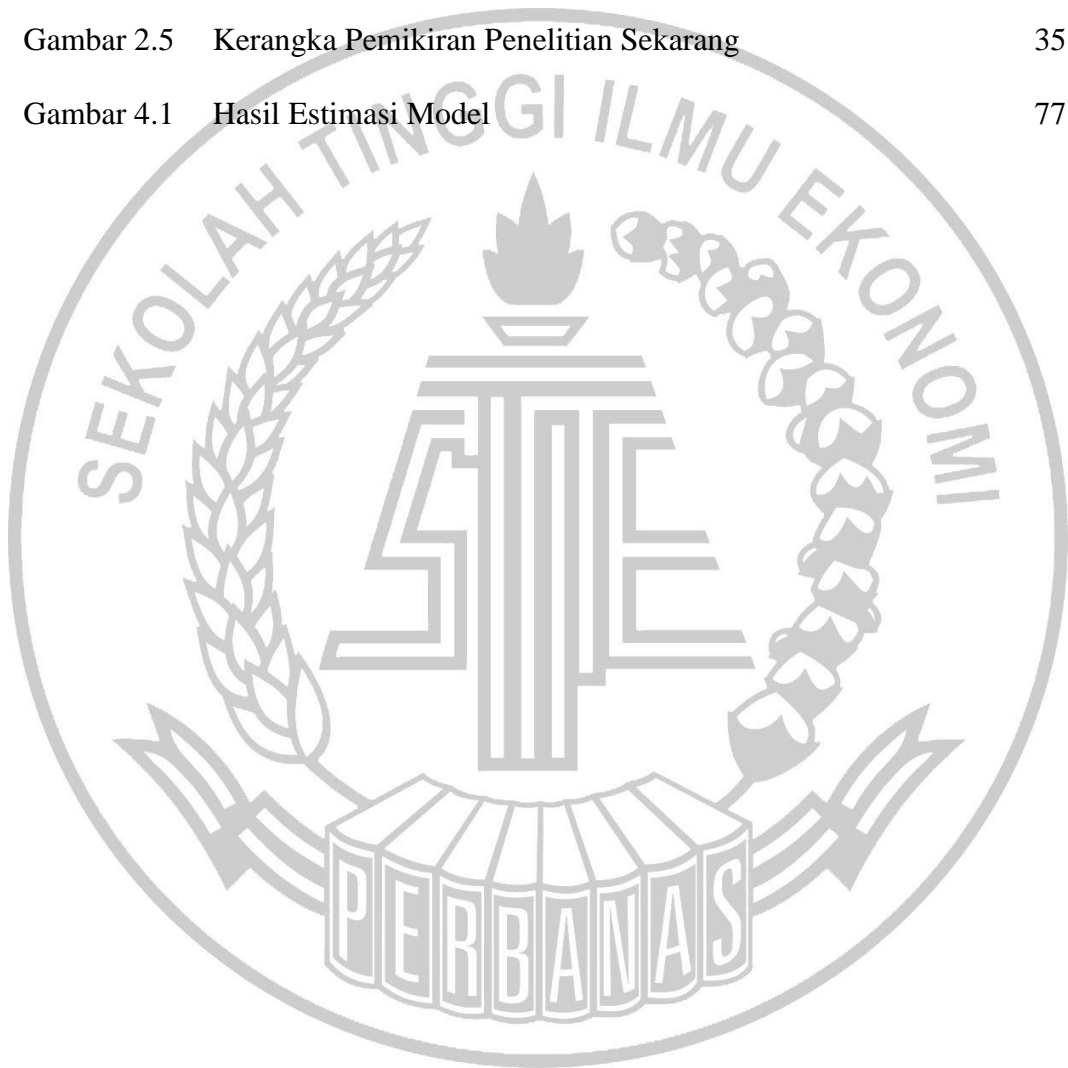
Tabel 4.23	<i>Goodness Of Fit</i> Antara Variabel Laten	79
Tabel 4.24	Koefisien Jalur Model Persamaan Struktural	82





## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Nikhashemi, Valaei, dan Tarofder	8
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran Morgeson III, Sharma, and Hult	9
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran Chen, Zhang, Gong, Zhao, Lee, Liang	12
Gambar 2.5 Kerangka Pemikiran Penelitian Sekarang	35
Gambar 4.1 Hasil Estimasi Model	77



## LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuisisioner

Lampiran 2 : Tabulasi Sampel Kecil

Lampiran 3 : Tabulasi Sampel Besar

Lampiran 4 : SPSS 23.0

Lampiran 5 : WarpPLS

Lampiran 6 : Dokumentasi



# THE ROLE OF MODERATION OF GENDER ON RELATIONSHIP OF PRODUCT FACTORS, SATISFACTION AND LOYALTY ON SAMSUNG SMARTPHONE

Riski Putera Perdana

2015210064

[riskiputerap18@gmail.com](mailto:riskiputerap18@gmail.com)

## ABSTRACT

*Entering the era of globalization in this era, it cannot be denied that technology is increasingly sophisticated. One of them is a smartphone, in addition to providing information also offers entertainment and reliability. This study aims to obtain information and empirical evidence of the influence of physical factors, physical factors 2 and non-physical factors on satisfaction and loyalty which are moderated by gender on smartphones with Samsung smartphone objects. This study used a questionnaire with the criteria of student respondents in the Gresik, Bangkalan, Mojokerto, Surabaya, Sidoarjo and Lamongan regions. All questionnaires distributed were 130 questionnaires. The method used is Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM). The test results identified that physical factors influence satisfaction, physical factors 2 did not affect satisfaction, non-physical factors influence satisfaction, gender influences physical factors and satisfaction, gender influences physical factors 2 and satisfaction, gender influences non-physical factors and satisfaction, satisfaction affects loyalty. The results of this study are expected to be made as a reference material for Samsung to create a new strategy so that people are more intent on using Samsung products.*

*Keywords: gender, product factors, satisfaction and loyalty.*



**PERAN MODERASI GENDER TERHADAP HUBUNGAN FAKTOR PRODUK,  
KEPUASAN DAN LOYALITAS  
PADA SMARTPHONE SAMSUNG**

**Riski Putera Perdana**

**2015210064**

[riskiputerap18@gmail.com](mailto:riskiputerap18@gmail.com)

**ABSTRAK**

Memasuki era globalisasi pada era ini sudah tidak dapat dipungkiri bahwa teknologi semakin canggih. Salah satunya adalah *smartphone*, selain memberikan informasi juga menawarkan hiburan dan kehandalan. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh informasi dan bukti empiris adanya pengaruh faktor fisik, faktor fisik 2 dan faktor nonfisik terhadap kepuasan dan loyalitas yang dimoderasi dengan *gender* pada *smartphone* dengan objek *smartphone* Samsung. Penelitian ini menggunakan kuisioner dengan kriteria responden mahasiswa di wilayah Gresik, Bangkalan, Mojokerto, Surabaya, Sidoarjo dan Lamongan. Seluruh kuisioner yang disebar yaitu sebanyak 130 kuisioner. Metode yang digunakan yaitu *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM). Hasil pengujian mengidentifikasi bahwa faktor fisik berpengaruh terhadap kepuasan, faktor fisik 2 tidak berpengaruh terhadap kepuasan, faktor non fisik berpengaruh terhadap kepuasan, *gender* berpengaruh terhadap faktor fisik dan kepuasan, *gender* berpengaruh terhadap faktor fisik 2 dan kepuasan, *gender* berpengaruh terhadap faktor non fisik dan kepuasan, kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas. Hasil penelitian ini diharapkan dapat di jadikan sebagai bahan pertimbangan Samsung untuk membuat strategi baru agar masyarakat lebih berniat untuk menggunakan produk-produk Samsung.

Kata kunci: *gender*, faktor produk, kepuasan dan loyalitas.